



São Paulo, 4 de Maio de 2026.

Ao Sr.(a) **FATIMA DANIELA LOPES SILVA**

Rua Santos Dumont - N°891, CS A - Pajuçara - Maracanaú - CE -
61932-660

Referente ao: DECON MARACANAÚ | Rua Luiz Gonzaga Honório de Abreu 152 – Bairro Antônio Justa - CE, MARACANAÚ

Rua Luiz Gonzaga Honório de Abreu 152 – Bairro Antônio Justa

CEP: 61903-120

(85) 3371- 7761

Assunto: CIP nº 26.04.0564.001.00046-3 recebida no dia 27/04/2026

Informamos que em 30/05/2026 às 15:11h e, em 02/05/2026 às 11:51h e às 12:51h e, em 04/05/2026 e às 14:47h, a SKY realizou tentativas de contato com o Sr(a). FATIMA DANIELA LOPES SILVA, para prestar os devidos esclarecimentos sobre a questão apresentada, por meio dos telefones (85) 98926-9526, porém não logrou êxito.

Sendo assim, seguem abaixo as informações sobre o caso.

Frente à alegação da reclamante, de que não reconhece a assinatura cadastrada sob o código 1518996288, solicitamos a área responsável o cancelamento definitivo deste cadastro.

Ressaltamos a consumidora que após a área responsável realizar todas as medidas cabíveis a assinatura se tornará totalmente inativa, sem nenhuma possibilidade de movimentações, débitos em aberto ou cobranças futuras. Além disso, os equipamentos cedidos em comodato /locação serão inutilizados em nosso sistema, tendo em vista o não reconhecimento da assinatura. Entretanto, será necessário o prazo de 10 (DEZ) dias úteis para a finalização da tratativa.

Comunicamos ainda que não consta mais nenhuma pendência nos Órgãos de Proteção ao Crédito por parte desta empresa, especificamente na plataforma Serasa. Caso ainda conste para o cliente, orientamos o aguardo de 5 (CINCO) dias úteis.

Por fim, a consumidora nos solicitou a cópia dos documentos referente a assinatura que desconhece. Porém, devido à obrigação de sigilo de dados e privacidade, informamos ao mesmo que não podemos divulgar os dados da assinatura ou de quaisquer transações financeiras realizadas.

Pedimos desculpas ao transtorno causado e permanecemos disponíveis para o que for necessário.

Fica abaixo nossos canais oficiais de atendimento caso o consumidor possua mais alguma dúvida vigente.

SAC: 10611 (seg a sáb das 08h às 22h, incluindo feriados).

Chat e site: sky.com.br (seg a sáb das 08h às 22h, incluindo feriados).

Aplicativo: App SKY.

E agora nós temos uma novidade: é possível consultar código de barras, realizar recargas e resolver problemas técnicos de forma rápida, simples e fácil pelo nosso WhatsApp (11) 3003-1180. Tenho certeza que você vai gostar!

Obrigado.

Cordialmente,

Instâncias Superiores ao atendimento PROCON